

Você!
MANICURE

**DE 0 a 100 CLIENTES
EM POUCO TEMPO**



**TUDO O QUE VOCÊ PRECISA SABER PARA SE
TORNAR UMA MANICURE DE SUCESSO**

LUDMILA MONTEIRO



Você!
MANICURE

**DE 0 a 100 CLIENTES
EM POUCO TEMPO**



**TUDO O QUE VOCÊ PRECISA SABER PARA SE
TORNAR UMA MANICURE DE SUCESSO**

LUDMILA MONTEIRO

Você!

**MANICURE
DE 0 A 100 CLIENTES
EM POUCO TEMPO**

**TUDO O QUE VOCÊ PRECISA
SABER PARA SE TORNAR UMA
MANICURE DE SUCESSO**

LUDMILA MONTEIRO

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

A HISTÓRIA DA PINTURA DAS UNHAS

PROFISSÃO MANICURE

ATENDIMENTO AO CLIENTE

LIMPAR, DESINFETAR E ESTERILIZAR

Limpeza

Desinfecção

Esterilização

Toalhas

Bacias para manicure e pedicure

SPA DAS UNHAS

SPA DAS MÃOS

SPA DOS PÉS

PASSO À PASSO DA PRÁTICA

CONCLUSÃO

INTRODUÇÃO

A intenção deste livro é auxiliar você Manicure em início de carreira, onde surgem muitas dúvidas a respeito de como trabalhar neste ramo da maneira mais profissional possível.

Ao decorrer do livro você vai entender desde a história da arte da pintura até o processo de como abrir um negócio de sucesso, cumprindo com um bom atendimento e pré requisitos como higiene e esterilização dos instrumentos.

Além disso você verá o passo a passo mostrado através de imagens sobre como fazer a cuticulagem das unhas, da forma correta.

A HISTÓRIA DA PINTURA DAS UNHAS

Sabe-se que desde 3.500 a.C. as mulheres egípcias já tingiam as unhas, na cor negra. Na China as unhas longas eram valorizadas como significado de nobreza, já no Império Romano davam ênfase às unhas bem polidas.

Em meados de 1800 as unhas se tornaram mais curtas e delicadamente arredondadas muitas vezes perfumadas com um óleo vermelho. Seu polimento era realizado através do couro.

O primeiro instrumento de uso da profissional manicure surgiu em 1830, com ele era possível afastar a cutícula, pois antes essa ação era realizado com outro tipo de metal como tesouras ou até mesmo ácidos.

Em 1900 usavam-se tesouras e limas metálicas para dar o formato desejado às unhas. Para polir eram usados cremes colorantes e pós. O esmalte era aplicado com um pincel de pelo de camelo, mas a durabilidade do esmalte era de

menos de um dia nas unhas.

Os primeiros esmaltes eram compostos de clara de ovo, goma arábica, gelatina e cera de abelha.

Em 1925 surgiu um esmalte transparente, em tom quase rosado. Ele era aplicado no meio das unhas – era como uma meia lua e as pontas das unhas ficavam sem a cor.

Já em 1932 um químico e os irmãos Charles e Joseph Revlon, desenvolvem um esmalte em muitos tons e brilho, para ser aplicado por toda a unha. Assim nasceu a Revlon nascendo a tendência de pintar lábios e unhas da mesma cor . Os primeiros esmaltes eram feitos de uma mistura de goma arábica, cera de abelha, clara de ovo e gelatina.

Na década de 70 surgem também os esmaltes sintéticos. As unhas começam a aparecer em um tamanho maior com o auxílio de técnicas da última moda.

Os esmaltes acrílicos são substituídos pelos esmaltes que usava em sua composição fibra de vidro em 1980. Surgia então várias combinações usando até mesmo pedras preciosas na decoração.

Uma curiosidade é quando começou-se a usar o esmalte, no reinado de Cleópatra, apenas ela podia usar unhas vermelhas. Quem desobedecesse esta ordem tinha uma punição que poderia até levar à morte.

Os esmaltes são acondicionados em embalagens de vidro que são recicláveis, porém para descartar, você deve jogar todo o restante de esmalte. Escorra em um papel toalha o máximo, que ainda restar e pingue umas gotas de removedor de esmaltes para retirar por completo e despeje novamente no papel toalha. Quando a embalagem estiver limpa por completo poderá ser descartada adequadamente.

PROFISSÃO MANICURE

A manicure deve enfrentar a profissão tentando se destacar sempre nesse mercado, buscando aprender mais a cada dia, nunca deixando cair na mesmice. Através de uma visão mais abrangente prezando sempre pela satisfação do seu cliente. Conhecendo cada cliente e saber ouvi-la, valorizando também um relacionamento interpessoal. Alguns clientes encaram uma manicure quase que como sendo uma psicóloga ou terapeuta, por isso devemos atendê-las sempre muito bem superando muitas vezes as suas expectativas.

Deve-se sempre tentar buscar entender qual a exigência de qualidade e eficiência do serviço prestado, com o objetivo de fidelizá-lo e atraí-lo.

Tente se perguntar:

Porque aquela cliente voltou?

Porque aquela cliente nunca mais voltou?

Faça uma reflexão a respeito.

O serviço realizado é avaliado minuciosamente pelo cliente, embora você não perceba. Não adianta se você sabe toda a técnica mas não consegue compreender o que o cliente lhe pede.

As qualidades mais valorizadas no serviço é:

- 1º Capacidade técnica do profissional,
- 2º Atendimento e preço,
- 3º Boa qualidade dos materiais e equipamentos,
- 4º Limpeza e higiene,
- 5º Biossegurança

Cabe ao profissional adaptar-se às mudanças, suprimindo as necessidades e expectativas deste novo mercado, pois os “profissionais” já estão perdendo clientes pela indiferença no processo de atendimento. A relação

profissional/ cliente deve fluir bem, caso contrário você pode perder um cliente em potencial.

Para iniciar no mercado de trabalho, a profissional deve se manter sempre atualizada buscando novidades nesse mercado.

Não pode parar com apenas um Curso, deve sempre procurar fazer reciclagem com novos Cursos. Investir sempre, quer seja em novos produtos quer seja em conhecimento.

Quem tem mais qualificação segue na frente de quem não tem, tendo muitas oportunidades em salões de beleza, spa, clínicas de beleza, academias.

O mercado de trabalho para essa área tem crescido significativamente. Sem contar que você pode ser uma profissional autônoma, atender a domicílio, na sua própria residência ou até mesmo abrir seu próprio negócio e obter seu lucro 100%.

Tenha sempre em mente: a disposição e a vontade de conseguir uma boa formação podem significar o começo de uma bela história profissional para você.

ATENDIMENTO AO CLIENTE



Mantenha sempre uma boa organização, começando no atendimento ao cliente. Considerando que se for uma nova cliente ou uma cliente frequente, você deve sempre fazer o melhor. Ao entrar em contato com sua empresa que você

trabalha ou com você mesma, seja por telefone, por e-mail ou pessoalmente. Realiza - se em 4 momentos, sendo:

1º Por telefone

É o meio de entrar em contato com a profissional mais usado. Através do telefone serão marcados os horários da realização de pés e mãos, deixando claro o horário marcado para que não haja atrasos, se houver, estipule uma tolerância de um tempo mínimo para chegada.

2º Recepção

No caso de ser um salão de beleza ou clínica de estética, terá que existir uma recepção aos clientes que serão encaminhados aos profissionais.

3º Profissionais

O atendimento dos profissionais é de extrema importância. É o momento que mais irá pesar na decisão da cliente que irá optar por voltar ou não ao

estabelecimento.

4º Pós-serviço

Esse momento acontece logo após o atendimento da profissional. Hora de receber e tentar perceber a satisfação da cliente e sempre agradecer sua preferência na saída do estabelecimento. É importante ter os dados de cada cliente arquivado com Nome completo, endereço e número de telefone.

Pensando nisso, foram selecionadas algumas dicas para observar o atendimento aos seus clientes:

Atendimento ao Telefone



- Atenda antes do terceiro toque;
- Seja cordial e sorria, mesmo ao telefone. O cliente sente sua simpatia e seu sorriso. Assim como sente sua indiferença;

- Identifique seu salão pelo nome;
- Cumprimente o cliente com um: “Bom dia”, “Boa tarde” ou “Boa noite”!
- Identifique-se dizendo o seu nome;
- Identifique o nome do cliente e passe a chamá-lo pelo nome;
- Ouça o que o cliente deseja;
- Troque informações com o cliente. Esclareça dúvidas que surgirem. Anote os dados do cliente;
- Ao final da conversa reforce junto ao cliente o que foi acordado como horários, serviços, etc.
- A despedida deve ser positiva. Agradeça a preferência, deseje um bom dia, uma boa tarde, uma boa noite.

Atendimento na Recepção



- Recepcione o cliente com um sorriso sincero;
- Cumprimente-o;
- Identifique o cliente perguntando seu nome (se você não souber);
- Identifique-se dizendo seu nome (se ele não souber);

- Confirme o horário e os serviços;
- Se o cliente precisar aguardar conduza-o a se sentar, ofereça um entretenimento (café, revista, jornal, livro, catalogo, etc.). De acordo com o perfil do cliente.
- Encaminhe-o ao profissional que irá prestar o serviço. Caso o cliente ainda não conheça o profissional, apresente-os. Informe ao profissional os serviços que o cliente irá consumir;
- Deixe o cliente à vontade e coloque-se a disposição.

Atendimento pelo profissional



- Identificar o cliente pelo nome;
- Perguntar ao cliente o que ele está pretendendo, qual o resultado que espera do serviço;
- Passar informações, trocar idéias e percepções sobre os serviços. Dar sugestões adequadas ao perfil do cliente;
- Explicar como será realizado o serviço;
- Observar o perfil do cliente e interagir conforme este

perfil. Mais comunicativo, mais aberto, mais sorridente, mais discreto, mais tímido, etc.;

- Deixe o cliente totalmente à vontade;
- Passe informações de como proceder após o serviço. Dê dicas.
- Após executar o serviço pergunte ao cliente sobre sua satisfação;
- Se necessário, reforce dicas e informações;
- Agradeça e conduza o cliente até o próximo serviço ou até a recepção;
- Se despeça de forma positiva e se coloque a disposição sempre.

Atendimento Pós-Serviço



- Verifique a satisfação do cliente;
- Informe o valor a ser pago;
- Responda as dúvidas que surgirem;
- Despeça com agradecimento pela preferência;
- Deseje uma boa semana; Não esqueça que você pode ter clientes de várias faixas etárias, como: crianças,

adolescentes, idosos. O atendimento deve ser adequado a cada perfil de cliente assim como o entretenimento! Não negligencie com aqueles clientes que já são “da casa”, já são fiéis. Eles também querem um excelente atendimento!

LIMPAR, DESINFETAR E ESTERILIZAR

São etapas importantes para tornar o local de trabalho seguro e aliar beleza à saúde.

Limpeza

É a retirada das impurezas mais grosseiras, como sangue ou secreções, com o uso de água e sabão, ou ainda detergente. O ideal é fazer uso de uma escova apropriada para retirar resíduos mais aderidos. Logo em seguida, vem a fase de enxágüe com água abundante e, por fim, a secagem do material em papel toalha. A utilização de luvas de borracha grossa como proteção.

Desinfecção

É a eliminação das formas mais frágeis de microorganismos dos materiais e também do ambiente (bancadas, cadeiras, macas, piso, paredes e teto). São recomendados os seguintes produtos:

- a. Álcool a 70% - concentração ideal; permanece mais tempo em contato com a superfície e elimina os germes. O álcool saneante a 70% é indicado para desinfecção de superfícies. O álcool medicamento a 70% é indicado para anti-sepsia da pele.
- b. Hipoclorito de sódio a 1% - obtém-se diluindo 10 ml de cloro puro (com registro na ANVISA e rótulo indicando sua origem) em um litro de água limpa. Outros produtos podem ser utilizados, desde que cumpra a legislação seguindo a orientação do fabricante. É necessária a utilização de luvas de borracha durante a desinfecção.

Esterilização

É a eliminação de qualquer forma de microorganismo de um material, incluindo vírus muito resistentes e bactérias em forma de esporos. Por meio da esterilização, temos a certeza de que o instrumental está livre de qualquer contaminação. Este processo pode ser feito através de calor seco ou calor úmido.

Calor Seco : Neste método de esterilização utiliza-se calor à temperatura de 170°C por uma hora ou à temperatura de 160°C por duas horas, em estufa tipo Forno de Pasteur com termômetro acessório. Os instrumentais devem ser colocados em: caixas de aço inoxidável ou alumínio com tampas; e outros invólucros de acordo com a legislação sanitária, formando kits individuais por cliente.

Calor Úmido: É o método no qual se utiliza a autoclave, associando temperatura de 121°C a 137 °C, vapor e alta pressão, durante 15 a 30 minutos, de acordo com as

orientações do fabricante e da legislação em vigor. Os instrumentais devem ser acondicionados em embalagens apropriadas, como o papel grau cirúrgico, formando kits individuais por cliente. A dica primordial vale para qualquer mulher que tenha o hábito de fazer as unhas semanalmente ou apenas quando sobra um tempinho. Tenha sempre seu próprio kit e, após o uso, limpe-o com álcool. O que não for do kit, que seja material descartável.

Como realizar:

Lavar o material com água e sabão, enxaguar, secar, embalar e encaminhar para autoclave ou estufa. O que deve ser esterilizado: Alicates, tesouras, afastadores, pinças de metal e outros instrumentais metálicos devem ser esterilizados. A esterilização é a única forma de prevenir a transmissão de doenças infecto-contagiosas por meio desses instrumentos.

Toalhas

- São de uso individual, portanto não podem ser reaproveitadas de um cliente para o outro;
- Devem ser lavadas com água e sabão;
- Deixar por 30 minutos de molho em solução de hipoclorito de sódio a 1%;
- Secar, passar, embalar em saco plástico e guardar em local limpo.

Bacias para manicure e pedicure

- Usar protetores plásticos e descartáveis;
- Lavar com água, sabão e hipoclorito de sódio a 1%.

Espátulas de madeira, lixas para pés e unhas:

- Material de uso individual e único, devendo ser descartado após o uso.

SPA DAS UNHAS

SPA DAS MÃOS



As mão merecem muita atenção, pois elas estão sempre expostas permitindo que produtos químicos, lavagens constantes, raios solares e tantas outras, venham agredí-las.

O SPA das mãos e pés é um procedimento focado em um relaxamento e hidratação. Muito indicado também para a profilaxia de fissuras e envelhecimento precoce dessas partes. Se bem realizado, tratando intensamente a pele, pode ajudar no rejuvenescimento das mãos e até mesmo no clareamento de manchas.

SPA DOS PÉS



É praticamente impossível conhecer alguém que já não tenha se queixado de dores nos pés. Isso acontece pois são eles que sustentam o nosso corpo e portanto dependemos dele para nos locomover acrescentando- se o

uso inadequado de sapatos apertados ou com saltos exagerados, etc.

O SPA dos Pés traz aos pés um profundo relaxamento causado pelas massagens e hidratações.

ABAIXO OS PASSOS QUE IRÃO PROPORCIONAR MÃOS E PÉS MUITO BEM CUIDADOS:

Limpeza;



Emoliência;



Esfoliação;



Enxaguar;



Secar;



Hidratação;



Oclusão - envolver com filme ou vestir luva;



Relaxamento;



Finalização.



Siga agora como é feito o procedimento:

- 1- Remova todo o esmaltes das unhas das mãos.
- 2- Feito, passe um antiséptico (de preferência com cheirinho menta) na mão para higienizar e exterminar qualquer bactéria.
- 3- Agora espalhe um esfoliante em uma das mãos massageando firmemente, assim a hidratação com o creme irá agir com maior eficácia.
- 4- Espere alguns minutos esfoliando bem a mão e em seguida, com uma toalha quente e úmida, retire os resíduos do esfoliante.
- 5- Após realizada essa etapa, passe um creme com hidratação intensa na mão e massageie um pouco mais.
- 6- Agora, com uma lixa "mágica" ,para dar brilho e retirar imperfeições das unhas, lixe todas as unhas da mão.
- 7- Em seguida, pingue sobre as cutículas um emoliente e massageie bem as cutículas e deixe agir por 5 min.
- 8- Envolver a mão em um filme plástico. Esse procedimento ajuda na hidratação da cutícula.

Feito o procedimento do SPA, agora vem a preparação das unhas para receber a pintura com esmalte.

Você deve adquirir todo o material descrito aqui para acompanhar todo o passo a passo.

MATERIAIS NECESSÁRIOS DE

MANICURE E PEDICURE:

01 - Esterelizador (deve esterelizar todo o material reutilizável que entre em contato com a pele)



01- Alicates de corte



01- Pacote de algodão



02- Alicate de cutícula



02- Espátula



04- Toalha de rosto



01- Vidro de álcool 70%



01- Vidro de removedor de esmalte



XX- Vidros de esmalte (cores variadas)



01- Vidro de base e extra brilho



01- Vidro de óleo secante



01- Sabonete líquido



01- Óleo de banana



01- Esfoliante



01- Creme de massagem



XX- Kit manicure e pedicure (Par de luvas ou saquinhos) com hidratante, palito de laranjeira, mini lixa de unha) – Sugestão marca Kitpack



01- Caixa de luvas de procedimento



01- Borrifador



PASSO À PASSO DA PRÁTICA

1) Tire o esmalte antigo com acetona.



2) Corte as unhas com alicate para tirar o comprimento e acerte com a lixa que vai dar formato às unhas.



3) Afaste a cutícula com a espátula se precisar borrife um pouco de água.



4) Tire a cutícula com um bom alicate. Cuidado para não tirar bifos!



- 5) Com a lixa, tire de baixo das unhas aquela película.
- 6) Molhe com borrifador e enxugue bem. É muito importante tirar com água todo tipo de resíduo da unha.
- 7) Aplique a base com o pincel na vertical.



8) Com um palito, limpe os cantinhos da unha e a ponta para tirar o excesso de base.



9) Se quiser passar um esmalte, espere secar totalmente, repita os passos 7 e 8.



10) Passe um extra brilho com óleo secante para finalizar.

CONCLUSÃO

Pronto, agora é só fazer acontecer! Pratique, Trabalhe com prazer e alegria.

Seguindo as orientações deste guia você será capaz de conquistar suas clientes e fidelizá-las obtendo o sucesso do seu negócio.

Sempre priorize sua cliente proporcionando a ela, no tempo em que passa com você profissional, um momento agradável, apresentando um resultado impecável para sua total satisfação.